

Řešení konfliktů



Co je konflikt?

- Konflikt znamená střetnutí dvou nebo více navzájem se vylučujících či protichůdných sil a tendencí.
 - Konflikt je mezi lidmi nevyhnutelný a přirozený
 - Konflikt nutně neznamena „boj“

Jaké typy konfliktu vás napadají?

Druhy konfliktů

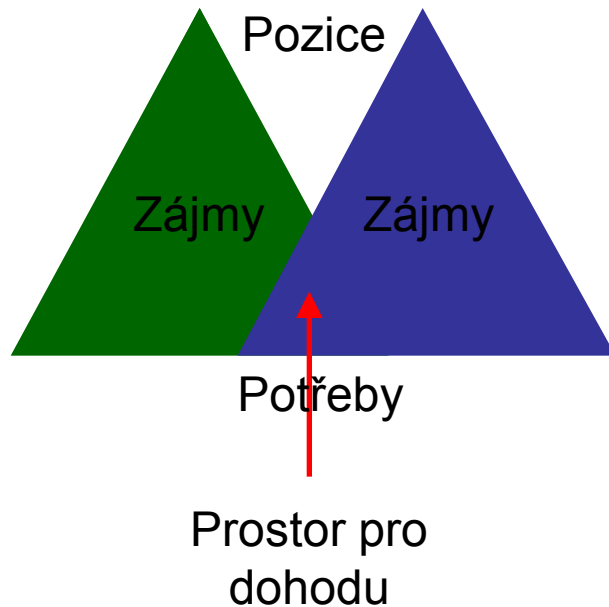
Sociální pohled (od koho ke komu konflikt mívá):

- Intrapersonální (vnitřní konflikt).
- Interpersonální (učitel-žák, žák-žák, učitel-učitel, učitel-rodíč).
- Skupinové konflikty – uvnitř skupiny lidí.
- Meziskupinové – konflikty mezi dvěma skupinami lidí.
- Konflikt mezi jedincem a skupinou.

Obsahový pohled (zdroje konfliktu):



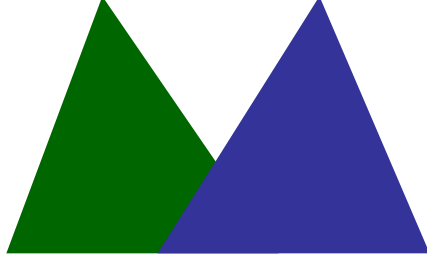
Pozice a zájmy



„Okamžitě vypni to rádio!” (**pozice**),
která může znamenat: „Potřebuji se
soustředit a to rádio mě vyrušuje.”
(**zájem**)
Hlubší než zájmy jsou **potřeby**.

Varianty pozic a zájmů

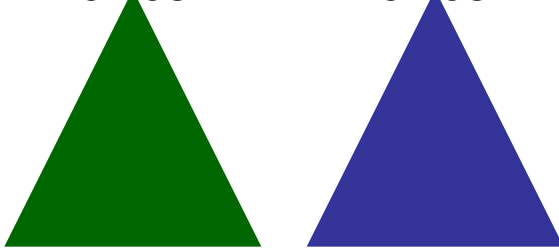
Pozice 1 Pozice 2



Zájem 1 Zájem 2

Protichůdné zájmy – navzájem se vylučují (např. dva návrhy na jeden školní výlet)

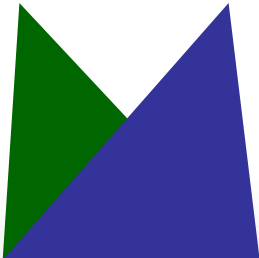
Pozice 1 Pozice 2



Mimoběžné zájmy

Mimoběžné zájmy – zájmy stran si vzájemně nebrání (chci o přestávce se bavit s kamarádem z druhé třídy, učitel chce během hodiny pořádek)

Pozice 1 Pozice 2



Společný zájem

Společný zájem – sdílí jeden společný zájem (například: učitel chce klid v hodině žák chce volnost v hodině, ani jeden nechce, aby se někomu něco stalo)

Možná struktura řešení konfliktu



1. Začít metakomunikovat o konfliktu
2. Zjistit o co jde (ze všech stran konfliktu)
3. Navrhnout postupy na řešení
4. Co je každý ochoten udělat pro řešení konfliktu
5. Zhodnotit řešení

1. Začít metakomunikovat o konfliktu
 - „vystoupit“ z konfliktu komunikovat o komunikaci, tedy mluvit o konfliktu který nastal.

2. Zjistit o co opravdu jde
 - A) Pozice:** Jak se kdo chová a jak prezentuje svůj názor na ven v určité situaci. .
 - B) Zájmy:** Důvod proč něco chci. K čemu tím vlastně směřují?
 - C) Potřeby:** Zájmy většinou vycházejí z potřeb – z toho co se člověku nedostává.

3. Navrhnout postupy na řešení

- Zásady:
 - 1. Vědět co chci
 - 2. Dozvědět se co chtějí ostatní
 - 3. Pokusit se uspokojit všechny strany
 - Jak by měla vypadat dohoda? Jaká je pro tebe ideální stav řešení problému? – orientace na řešení
 - Zaměřit se při řešení na to co máme společného.
 - Mít připravenou nejlepší možnou alternativu s kterou bych souhlasil, pokud bych neprosadil to co nejvíce chci

- Pokusit se oddělit lidi od problému, konflikt řešit věcně. (Pokud se nejedná o vztahový konflikt).
- Hypotézy v komunikaci – jak předcházet nedorozumění
- Pokusit se vnímat ostatní účastníky jako spojence, kteří mohou přispět k řešení konfliktu a ne jako protivníky.
- Mohu změnit chování pouze jediného člověka a sice moje.
Rita McLeod

- Neefektivní komunikace:

- analýza: Kdybys dbal o to,...
- kritika: Takhle je to špatně, to se dělá...
- hodnocení: ty jsi chytrý, líný, dobrý, špatný...
- hrozby: Jestliže to okamžitě neuděláš...
- pravidla a normy: Měl bys...
- projevy nadřazenosti: Já vím, co je správně...

4. Co je každý ochoten udělat pro řešení konfliktu

- **konkrétní odpovědnost**

5. Zhodnocení řešení

- **úspěšné /neúspěšné, zkušenosti,...**

Více zde: <http://www.pdcs.sk/sk/publikacie/riesenie-konfliktov.html>

- Inspirace:
- https://www.ted.com/talks/william_ury?language=cs

